

Repérer le profil comportemental des aidants et des patients

Jean-Louis Persyn, fondateur de Connexion Santé, a développé la Process Com dans le domaine de la santé. Plus de 5 000 médecins ont déjà participé au module « *la Process Communication au service de la relation médecin-patient* ».

1/Qu'est-ce que la Process Com ?

« La Process Com est un outil de communication et un modèle de découverte et de compréhension de sa propre personnalité et de celle des autres :

- Connaissance de soi, c'est-à-dire reconnaître son type de personnalité et son évolution dans le temps, repérer les situations qui, pour soi, sont sources de stress, et apprendre à les gérer
- Connaissance des autres, c'est-à-dire être capable d'identifier facilement le type de personnalité de son interlocuteur, pouvoir repérer ses besoins psychologiques, ses sources de motivation et les développer
- Gestion de la relation, c'est-à-dire adopter une communication spécifique en rapport avec la typologie de l'interlocuteur.

Nous intervenons auprès des médecins par une formation en 3 temps :

- Découverte du modèle et des six types de personnalité : Travaillomane, Empathique, Persévérant, Rebelle, Rêveur, Promoteur. Les médecins apprennent à identifier les typologies de personnalité de leurs interlocuteurs.
- Travail des médecins sur leur propre inventaire de personnalité afin de mieux comprendre leur fonctionnement
-

- Etudes de cas, applications pratiques pour mieux gérer les situations difficiles avec le patient et/ou l'aidant. »

2/ Que peut apporter la Process Com aux soignants dans leur relation aux aidants ?

« La maladie du patient est souvent, pour l'aidant, un stress qui se manifeste différemment en fonction de son type de personnalité. Le médecin pourra grâce à la Process Com définir le profil de personnalité de son interlocuteur et ainsi adapter ses réponses. Ce profil lui permet d'identifier le canal de communication, les perceptions et besoins de l'Autre.

De plus, la Process Com apprend au médecin à veiller sur son propre niveau d'énergie, en identifiant ses signaux d'entrée de stress, et en apprenant à gérer ses besoins psychologiques. »

3/ Quels sont les résultats concrets obtenus dans la relation avec l'aidant ?

« On peut en dégager cinq principaux :

- Optimisation de la qualité de la relation
- Anticipation des conflits
- Développement des compétences de négociation thérapeutique
- Gestion de la relation patient/aidant/médecin
- Gestion du stress du médecin
-

Après cette formation, les médecins comprennent mieux pourquoi la relation est naturellement facile avec certains aidants et pourquoi avec d'autres, elle nécessite beaucoup plus d'énergie, voire provoque du stress.

En effet, les outils de la Process Com permettent au médecin de repérer plus facilement le profil comportemental des aidants et des patients. Il peut alors s'adapter aux typologies de personnalité éloignées de la sienne.

De plus, la gestion du stress charge le médecin en énergie positive, il dispose alors de toute sa capacité d'adaptation et acquiert davantage de facilité dans la gestion des relations. »

Propos recueillis par Julie Vedovati, journaliste – HealthExperts